



Rapport qualité 2020

Informations : Le rapport annuel sur la qualité est un document public présentant les statistiques du CSU-CAVD et leur utilisation à des fins d'amélioration de la qualité.

Introduction

Comme déjà annoncé dans le rapport qualité 2019, le CSU-CAVD participe de manière active au processus de mise en place d'une solution de branche initié par l'ARESA. Malgré la crise COVID-19, les différents groupes de travail liés à ce projet ont débuté leurs activités sous la direction de Madame Odile Yamo, de la société FMP Solution. Toutefois, l'implémentation du projet dans les services, initialement prévu pour la fin de l'année 2020, a dû être repoussée à l'automne 2021. Ce report, a contraint le CSU-CAVD à préparer l'audit de reconnaissance IAS sur les bases de l'ancienne organisation.

De son côté, le GT Qualité s'est réunis à cinq reprises en 2020. Les sujets suivants ont été traités :

- Présentation du projet et organisation du GT ;
- Mise en place d'un tableau de bord de suivi des interventions ;
- Initiation à l'organisation d'un système de management de la qualité intégré ;
- Nomenclature des informations documentées ;
- Création d'indicateurs.

Analyse des statistiques d'interventions 2020

Interventions par priorité d'engagement

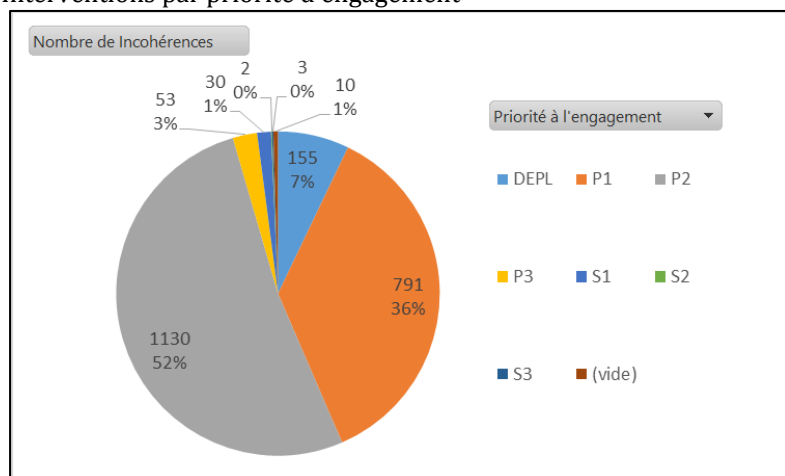


Fig. 1

Année	2019	2020
Janvier	202	220
Février	214	222
Mars	204	173
Avril	168	143
Mai	155	132
Juin	184	147
Juillet	170	186
Aout	170	232
Septembre	196	174
Octobre	174	193
Novembre	176	171
Décembre	183	181
Total	2196	2174

Fig. 2

Le nombre d'interventions (-1%) et de déplacements stratégiques (+4%) est resté stable par rapport à 2019.

Répartition des interventions par secteur

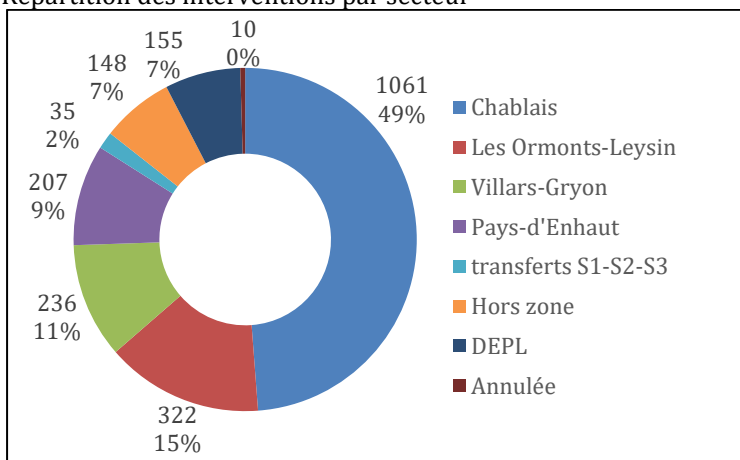
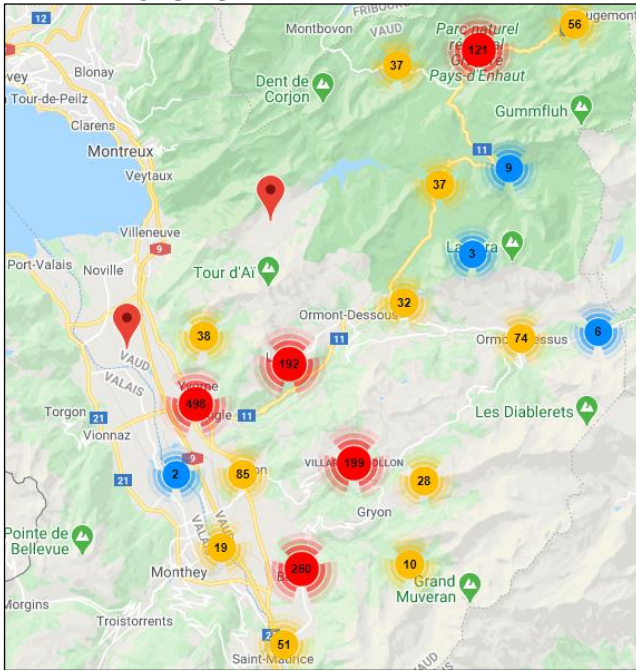


Fig. 3

Année	2019	2020
Chablais	1026	1061
Les Ormonts-Leysin	358	322
Villars-Gryon	253	236
Pays-d'Enhaut	233	207
transferts S1-S2-S3	53	35
Hors zone	120	148
DEPL	151	155
Annulée	2	10
Total	2196	2174

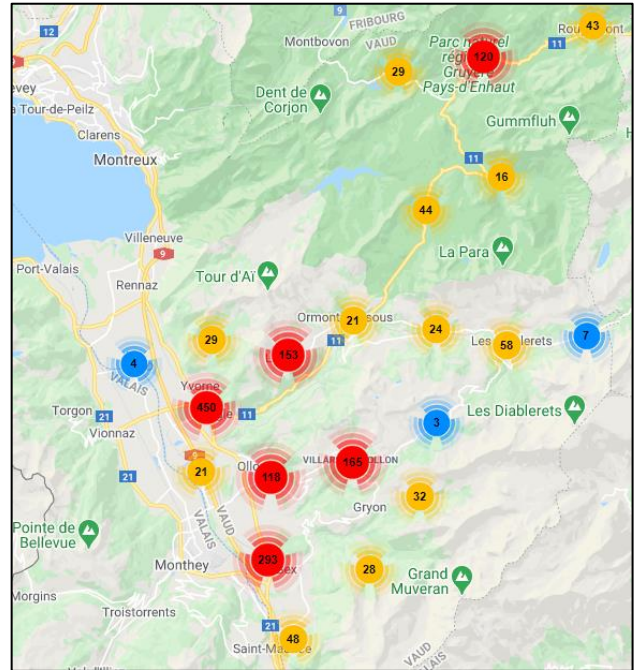
Fig. 4

Vision cartographique



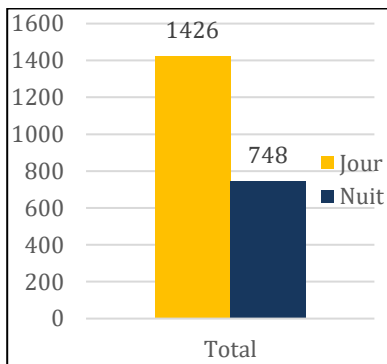
P1 - P2 - P3 2019

Fig. 5



P1 - P2 - P3 - 2020

Fig. 6



Répartition jour/nuit

Fig. 7

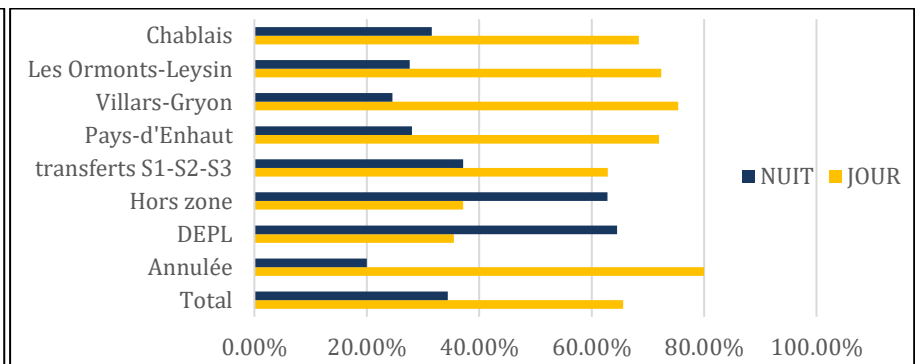


Fig. 8

La répartition géographique ainsi que la proportion du nombre d'interventions de nuit ont très peu varié entre 2019 et 2020. Nous constatons, une fois encore, que les demandes de renfort hors du secteur d'intervention ainsi que les déplacements stratégiques sont proportionnellement plus importants de nuit (Fig. 8)

Avec trois ambulances de jour (2 à Aigle et 1 à Château-d'Oex) et 2 ambulances de nuit (1 à Aigle et 1 à Château-d'Oex), nous constatons que chaque équipage effectue un peu plus de deux missions (2.35) par 24 heures (3,47 à Aigle et 0,67 à Château-d'Oex).

Suivi des indicateurs - Délais de départ et de réponse des P1

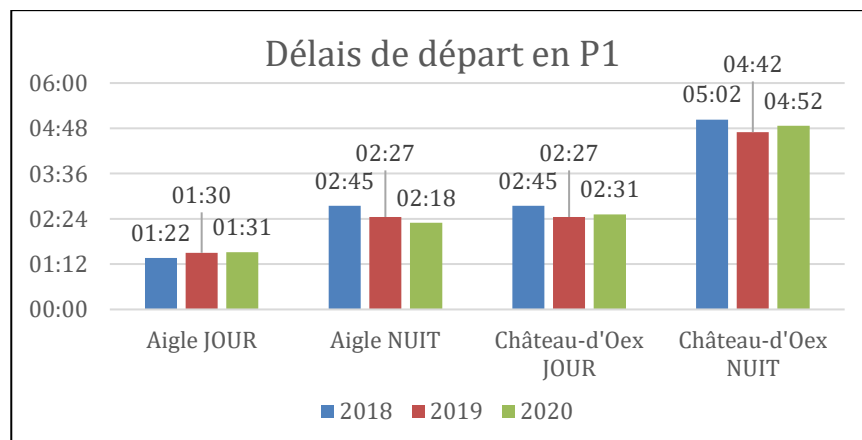


Fig. 9

La différence entre les délais de départ des sites d'Aigle et de Château-d'Œx est principalement liée à la distance séparant le garage des ambulances, du lieu de vie des ambulanciers, principalement la nuit. Nous constatons, par contre, que le déplacement du garage de Château-d'Œx n'a eu aucune influence sur les délais de départ.

A Aigle, les valeurs limites de 2019 (<01:30 de jour et <02:30 de nuit) n'ont pratiquement pas été dépassées.

Il est surtout intéressant de constater que ces légères fluctuations des délais de départ n'ont aucun impact sur les délais de réponse. Il est également à relever que l'ensemble des secteurs desservis par la CSU-CAVD ont vu leurs **délais de réponse** s'améliorer (Fig. 10 et 12).

Concernant les normes IAS (délais de réponse ≥90% des P1 en moins de 20 minutes), nous constatons malheureusement que le CSU-CAVD, sans les Premiers Répondants (PR), arrive en moins de 20 minutes seulement dans 79,52% de l'ensemble de ses P1. Ce pourcentage augmente légèrement de 4,35% avec l'action des PR sur le plateau de Villars-Gryon et il pourrait peut-être atteindre plus de 90% en mettant des PR à Leysin et aux Ormonts (Fig. 10 et 11). Toutefois, l'action des Premiers Répondants non professionnels ne garantit en aucun cas l'accès à une prise en charge optimale (décision de transport, antalgie, accès aux filières AVC et STEMI, etc.).

Sur l'ensemble des interventions P1, le délai de réponse médian est de 11min.43sec, avec un maximum à 48min.41sec et les variations jour/nuit sont, en moyenne, d'environ 1min.30sec.

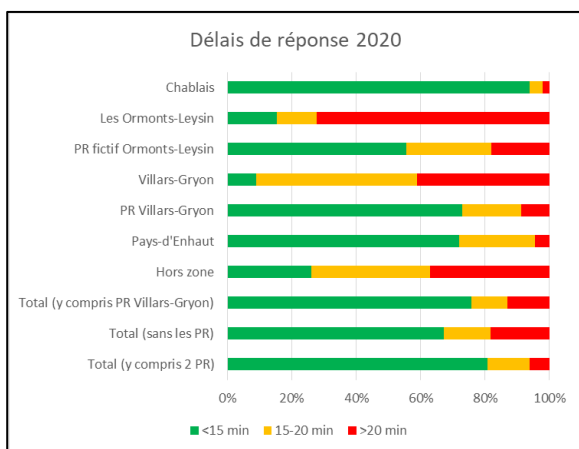


Fig. 10

2020	<15 min	15-20 min	>20 min
Chablais	260	11	6
Les Ormonts-Leysin	11	9	52
<i>PR fictif Ormonts-Leysin</i>	40	19	13
Villars-Gryon	6	34	28
PR Villars-Gryon	107	27	13
Pays-d'Enhaut	49	16	3
Hors zone	7	10	10
Total (y compris PR Villars-Gryon)	427	63	74
Total (sans les PR)	326	70	89
Total (y compris 2 PR)	456	73	35

Fig. 11

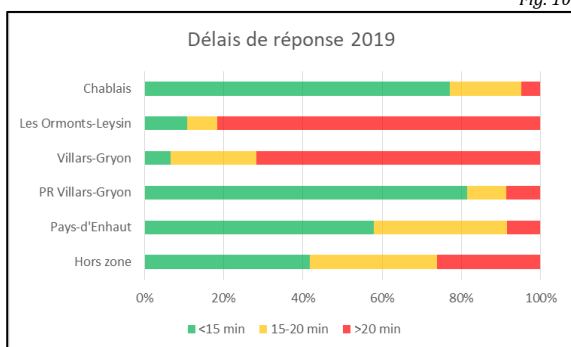


Fig. 12

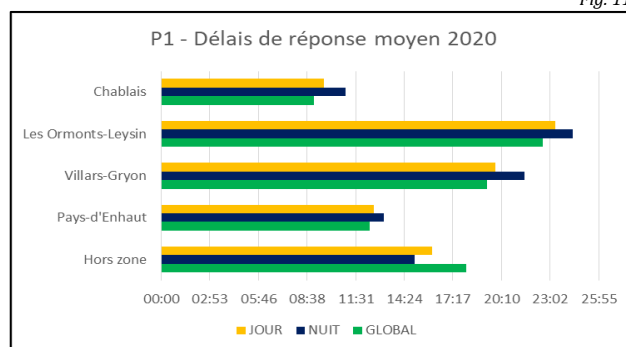


Fig. 13

Suivi des actions d'amélioration et des projets qualité

Dans le but de répondre aux objectifs de management de la qualité intégrés nécessaires à la bonne marche des activités, l'ARESA a mandaté la société FMP Solution pour accompagner l'ensemble des services du DisCUP dans la mise en place des normes ISO9001, ISO14001 et ISO45001.

Des groupes de travail ont été formés et les prémices d'une solution de branche ont été élaborées.

Le GT « Qualité » a travaillé sur la mise en place d'un fichier de suivi des interventions ainsi qu'un travail de mise à niveau des connaissances.

Le responsable de la qualité du CSU s'est concentré sur l'élaboration d'un fichier de suivi de l'ensemble des actions d'amélioration et des projets qualité du service.

Projet 2019-01 – Reconnaissance IAS

Le dossier de reconnaissance a été déposé le 24 décembre 2020 auprès de l'Interassociation de sauvetage et le service sera auditionné en mars 2021.

Projet 2019-02 – Guide pour la gestion de projet

Comme présenté dans le rapport qualité 2019, il a été constaté que le CSU-CAVD ne possédait pas encore de gestion structurée de la qualité et que le personnel n'avait accès à aucun outil spécifique et propre au service pour la gestion de projet et l'amélioration de la qualité. Ce sujet devait, normalement, être traité en 2020 par le groupe de travail « Qualité » de l'ARESA, en collaboration avec FMP Solution. La crise du COVID ayant retardé l'ensemble des actions, le CSU-CAVD a tenté, de son côté, de proposer une solution adaptée à ses besoins.

La version 3 du document est en phase d'implémentation auprès de certains responsables de dicastères pour évaluation.

Projet 2019-03 – Harmonisation des équipements

Initié en 2019, ce projet est toujours dans sa phase d'élaboration en raison du manque de structure qualité.

Projet 2019-04 – Gestion des risques

Le travail d'inventaire des risques, initié en 2019, a été validé.

Les objectifs 2020 ont également été atteints (cahier des charges et présentation des principes directeurs)

Projet 2020-01 – Catalogue des équipements personnels

L'objectif de ce catalogue est de permettre à l'ensemble du personnel, de choisir les équipements personnels dont ils ont besoin. Une analyse du projet devrait s'effectuer en 2021.

Projet 2020-02 – Aide-mémoire d'intervention

Constatant que la mise en page des protocoles vaudois était difficilement lisible, il a été proposé une version remastérisée. Après un sondage auprès de l'ensemble du personnel, il a été décidé d'abandonner le projet, faute d'intérêt.

Projet 2020-03 – Rapid Responder à Villars

Ce projet mené en collaboration avec le cabinet médical du Dr Loiret-Bernal, avait comme objectif de renforcer la présence d'ambulanciers sur le secteur de Villars-Gryon pendant la période hivernale. L'analyse de la période d'essai est en cours.

Projet 2020-06 – Etude non-transport

Cette étude devrait permettre d'améliorer la sécurité des patients laissés sur site. L'élaboration de recommandations est en cours auprès de notre médecin conseil.

Perspectives 2021

Avec l'audit de l'IAS en mars, la mise en place de la solution de branche permettant de répondre aux exigences ISO reste les objectifs principaux pour 2021.

Conclusion

Compte tenu des importantes répercussions sur l'organisation du service et du personnel, il sera important d'accompagner les collaborateurs et collaboratrices, tout au long de l'implémentation du projet afin que le service puisse profiter, sur le long terme, des bénéfices de ce projet.

Château-d'Œx, le 24 février 2021

Eric Fatio - responsable qualité.

